



Responsable de la publication : Régis Langlois

Rédaction : Christian Barjonnet, Gilbert Bienveignant, Philippe Fouqué, Alain Lot, Bernard Issautier, Paule Sanz-Leroux

Mise en page : Paule Sanz-Leroux – Impression : ESAT Les Néfliers Fourqueux (78)



EDITORIAL SOMMAIRE

Chères adhérentes,
Chers adhérents,

J'espère tout d'abord que vous supportez au mieux ce début de printemps un peu frais et humide. L'arrivée de l'été avec, souhaitons-le, une chaleur raisonnable sera bienvenue.

Ce 3^e numéro de notre Bulletin réalisé au nouveau format vous propose des articles rédigés en s'appuyant sur les textes les plus récents et nous espérons qu'ils vous rendront service tout en vous donnant toute l'actualité utile en matière de consommation. J'adresse un grand merci à tous les contributeurs : Paule Sanz-Leroux et notre équipe de bénévoles rédacteurs.

Notre assemblée générale s'est tenue le 11 mars dernier. L'article qui suit vous en donne le détail.

L'actualité, comme vous pouvez vous en rendre compte, est toujours difficile avec un débat sur les retraites qui tient le devant de la scène. La défense du pouvoir d'achat est également sur la sellette et de nombreux consommateurs en subissent tous les jours les conséquences. Et le conflit qui s'éternise en Ukraine n'arrange pas les choses.

Notre équipe a fait une nouvelle conférence le 16 mars dernier à la Mairie du Vésinet : « Soyez un consommateur avisé » sur le thème des arnaques. Par ailleurs, la Fédération a lancé une action très intéressante sur le thème de la « Protection des données : je ne suis pas une data » qui peut vous aider à vous rendre compte de l'importance des données et à vous protéger contre ces intrusions. Rendez-vous sur le site internet de notre association pour en savoir plus :

<https://laboucle.ufcquechoisir.fr/>

Régis Langlois

pages

p. 2- ASSEMBLEE GENERALE DU 11 MARS 2023

p. 4- LES ADMINISTRATEURS

BANQUE

p. 5- Arnaque au faux conseiller bancaire

p. 5- Les bons réflexes avant d'ajouter un RIB

p. 6- Banque et déclaration de revenus

CONSOMMATION

p. 6- Les pièges du paiement en plusieurs mensualités

p. 7- Le bonus réparation

p. 8- Panier anti-inflation : UFC QC vs distributeurs

p. 9- Vol de voiture et piratage de carte

p. 10- La contrefaçon

FISCALITE

p. 11- Déclaration des biens immobiliers

IMMOBILIER / COPROPRIETE

p. 11- L'audit énergétique

SANTE

p. 13- La carte vitale numérique

TELECOMS / OPERATEURS

p. 13- BLOCTEL : en comprendre le fonctionnement

p. 14- Abonnement sans consentement

LITIGES RESOLUS

p. 15- Orange aux abonnés absents

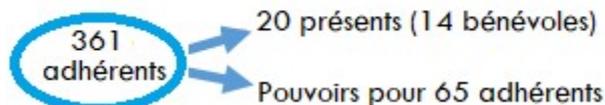
p. 15- Une trottinette récalcitrante

p. 15- Remboursement de matériel perdu avec Colissimo

p. 16- QUI SOMMES-NOUS ? NOUS CONTACTER ...

Assemblée générale du 11 mars 2023

L'assemblée générale s'est tenue en présentiel dans la Salle des conférences mise à notre disposition par la mairie du Vésinet.



ACTIVITE 2022

Ressources humaines

21 bénévoles
Deux recrutements
Un départ

10 administrateurs 11 réunions
5 membres du bureau 2 réunions

Evolution du nombre d'adhésions

377 adhérents
dont 15 « sympathisants »
(372 en 2021)

Objectif de 360 adhérents
arrêté à l'AG de mars 2022 atteint

Permanences en présentiel

132 heures (56 en 2021)
138 visiteurs
42 jeudis après-midi
18 samedis matin (sur RdV)

Fermetures
du 14/07 au 31/08/22
du 17/12/22 au 01/01/23

Permanences téléphoniques (depuis sept. 2020)

Portable et messagerie
4 bénévoles à tour de rôle, chacun sur un mois
Conseils de base
puis déclaration d'un litige si nécessaire

253 appels (335 en 2021)
42 litiges ouverts
32 nouveaux adhérents

Point Justice



Rendez-vous téléphoniques
Deux mardis matin par mois
20 matinées
60 heures d'astreinte
30 rendez-vous sur 23 heures

Les litiges traités

Consistant en aide et conseils au consommateur face aux professionnels, le traitement des litiges est l'activité qui mobilise beaucoup de temps de bénévolat.

Dans la plupart des cas, les consommateurs sont satisfaits grâce à nos premiers conseils mais beaucoup ne nous informent pas de la suite obtenue. Ce silence est frustrant pour les bénévoles.

Il est rappelé que nous-mêmes ou les consommateurs peuvent signaler un dysfonctionnement à la DGCCRF qui répercute l'information sur sa direction dans le département lieu de résidence de l'entreprise mise en cause.

Il existe aussi le site SignalConso (<https://signal.conso.gouv.fr/>) pour les mêmes signalements. L'UFC Que choisir a par ailleurs établi des liens privilégiés avec certaines instances (opérateurs téléphoniques, distributeurs d'énergie, ...) pour le traitement des litiges.

347 litiges ouverts (384 en 2021)
dont 270 ouverts en ligne (343 en 2021)

Environ 550 courriels reçus dont 450 demandes de conseils ou déclarations en ligne pour autant de réponses (600 en 2021)

Litiges les plus fréquents
services marchands (46 %)
banques (14 %) **forte augmentation**
télécoms (10 %)
logement (10 %)

Bulletin de l'AL

En janvier, mai et octobre 2022, trois bulletins ont été édités et diffusés aux adhérents, la grande majorité par courriel, un petit nombre par courrier.

Le Conseil d'administration a décidé de changer la maquette et le format du bulletin à partir du numéro d'octobre.

Communication

Deux conférences « Arnaques » :

le 3 février à Fourqueux

le 10 février à Chatou

Six enquêtes menées à la demande de la Fédération :

- Visibilité UFC en kiosques et rayons
- Conseil concessionnaires autos
- Affichage en magasin « modifications recettes »
- Prix magasins hard discount
- Produits de saison en « circuits courts »
- Prescriptions médicales

Représentation auprès des instances communales

Six réunions de Commissions Consultatives des Services Publics Locaux (CCSPL)

Deux réunions de services consommateurs d'ENGIE et ORANGE.

PERSPECTIVES 2023

- Poursuite de la formation des nouveaux bénévoles sur le traitement des litiges (en présentiel et en ligne)
- Relais des actions de la Fédération « Quel Produit », Litiges bancaires, Protection des données, Les déserts médicaux, ...
- Contribution au Printemps des Consommateurs (actions de prévention), notamment, promouvoir les actions de prévention contre les arnaques (à domicile, par téléphone et sur Internet). Plusieurs rendez-vous conso prévus dont un le 16 mars au Vésinet.



Rapport moral 2022
Perspectives 2023
adoptés à l'unanimité

FINANCES

Adhésions

Le montant de 30 € pour une année est approuvé à l'unanimité

Rapport financier

La situation financière de notre association au 31 décembre 2022 est satisfaisante.

Le résultat de 2022 est supérieur aux prévisions :

- **Dépenses** : la réalisation de la nouvelle maquette du bulletin a coûté moins cher que prévu car réalisée en interne sur le mois d'octobre
- **Recettes** : le nombre d'adhésions est resté stable en 2022 (377). Il a bien résisté en comparaison à la tendance nationale et s'est avéré supérieur à la prévision (360)

Budget prévisionnel 2023

Le budget prévisionnel prévoit un montant de dépenses de 13 500 € pour un montant de recettes de 14 000 €.

Des frais de stage sont prévus dans la perspective des formations de nouveaux bénévoles.

La prévision des recettes est établie sur environ une adhésion par jour. Notre AL est au-dessus de cette tendance depuis le début de l'année 2023.



Rapport financier 2022
Budget prévisionnel 2023
adoptés à l'unanimité

CONSEIL D'ADMINISTRATION & BUREAU

Election du Conseil d'administration

Elus par 84 voix et une abstention :

| | |
|------------------------|-----------------------|
| Christian BARJONNET | Jean-Jacques MONSACRE |
| Philippe FOUQUE | Hervé PENNANEC'H |
| Bernard ISSAUTIER | Paule SANZ-LEROUX |
| Régis LANGLOIS | France TEILLET |
| Alain LOT | Léo VANNUCCI |
| Marie-Pierre MERCADIER | |

Election du bureau

Elus à l'unanimité

| | |
|---------------------|--------------------|
| Régis LANGLOIS | Président |
| Hervé PENNANEC'H | Vice-Président |
| Christian BARJONNET | Trésorier |
| Philippe FOUQUE | Trésorier adjoint |
| Paule SANZ-LEROUX | Secrétaire |
| Bernard ISSAUTIER | Secrétaire adjoint |

LES ADMINISTRATEURS



Régis LANGLOIS
Président



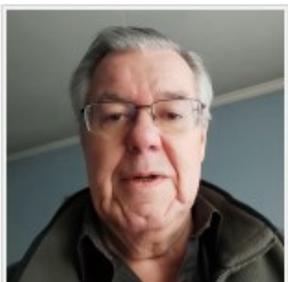
Alain LOT
Administrateur



Hervé PENNANECH
Vice-Président



Marie-Pierre MERCADIER
Administratrice



Christian BARJONNET
Trésorier



Jean-Jacques MONSACRÉ
Administrateur



Philippe FOUQUÉ
Trésorier adjoint



France TEILLET
Administratrice



Paule SANZ-LEROUX
Secrétaire



Léo VANNUCCI
Administrateur



Bernard ISSAUTIER
Secrétaire adjoint

Banque

ARNAQUE AU FAUX CONSEILLER BANCAIRE : TOUT LE MONDE PEUT ETRE VICTIME

C'est une arnaque téléphonique qui prend de plus en plus d'ampleur ... Il s'agit de l'arnaque au (faux) conseiller bancaire qui est en augmentation dans les litiges que nous pouvons être amenés à traiter.

Celle-ci est très bien ficelée : vous recevez un appel d'un correspondant qui se prétend être votre conseiller bancaire ; il a en général déjà beaucoup d'informations sur vous, prétend qu'une fraude est en cours sur votre carte bleue et que vous devez valider un truc sur votre appli de la banque en urgence.

Ils peuvent même dans certains cas faire apparaître sur votre téléphone le numéro de votre agence bancaire, on appelle cela du « spoofing ».

Le problème est qu'en suivant les manipulations de la personne au téléphone, vous êtes en fait en train de valider des paiements.

Concrètement, comment fonctionne la fraude au faux conseiller bancaire ?



1. Le fraudeur appelle son interlocuteur en se faisant passer pour un conseiller bancaire et lui fait croire qu'il est victime d'une fraude.
2. Il lui donne des informations pour gagner sa confiance et lui demande de lui transmettre son identifiant bancaire, prétextant vouloir valider son identité et stopper cette transaction fictive.
3. Le faux conseiller se sert de cet identifiant pour changer le mot de passe et générer l'envoi d'un code de sécurité sur le téléphone de son interlocuteur, prétextant vouloir mettre un terme à la fraude en cours.
4. Une fois équipé du code de sécurité, le fraudeur remplace le mot de passe et effectue des transactions vers son propre compte. Parfois, il fait directement valider par ses victimes des transactions vers son propre compte, en assurant vouloir (au contraire) bloquer des mouvements frauduleux.

5. Avant que la supercherie ne soit découverte, plusieurs transactions bancaires sont initiées et transitent sur différents comptes bancaires, dans la plupart des cas à l'étranger.

Comment se protéger de cette arnaque à la carte bancaire ?

1. Un banquier ne demande jamais un identifiant ou un mot de passe. Si quelqu'un se présentant comme un banquier vous pose ces questions, raccrochez.
2. Idem : un banquier ne vous demandera jamais de RIB ou de coordonnées bancaires. Raccrochez si c'est le cas.
3. Méfiez-vous toujours des appels, SMS ou emails prétextant des dangers potentiels et nécessitant une action immédiate, mise à jour de sa carte vitale, livraison d'un colis urgent ... Les arnaqueurs jouent sur le sentiment d'urgence.
4. En cas de doute, raccrochez sans divulguer d'informations et appelez directement votre banque.

Philippe F.

Information

Le 28/03/2023, la Cour d'appel de Versailles a condamné BNP Paribas à reverser 54 000 € à un client victime de virements frauduleux. Les escrocs étaient parvenus à détourner le numéro de téléphone de la conseillère bancaire du client et à se faire passer pour son assistante.

LES BONS REFLEXES AVANT D'AJOUTER UN RIB SUR VOTRE COMPTE



Avant tout, il faut s'assurer de l'identité de l'interlocuteur qui a transmis les coordonnées bancaires avant de réaliser le virement.

Pour cela :

- Contacter le destinataire avec un numéro ou un mail autre que celui fourni
- Éventuellement, comparer le RIB envoyé avec un RIB déjà fourni auparavant
- Pour un professionnel, demander un RIB tamponné et signé

De plus, ne jamais rien faire dans l'urgence sous la pression de l'interlocuteur.

Il faut être particulièrement vigilant dans les cas ci-après :

- Achat immobilier & succession (passage obligatoire chez le notaire)
Le notaire a un compte séquestre à la Caisse des dépôts et consignation (CDC) :
 - Le code SWIFT (ou BIC) est obligatoirement CDCGFRPP
 - Le code banque (les 5 premiers chiffres de l'IBAN) est 40031Aucun virement ne doit se faire directement à un particulier.
- Transaction avec un artisan ou commerçant, un nouveau fournisseur
- Changement de RIB pour un fournisseur habituel

Les codes SWIFT les plus courants :

| | |
|--------------------------|-------------|
| Notaire | CDCGFRPPXXX |
| Banque Populaire - BPCEf | CCBFRPPXXX |
| Banque Postale | PSSTRPPXXX |
| BNP Paribas | BNPAFRPHXXX |
| Boursorama | BOUSFRPPXXX |
| Caisse d'Épargne | CEPAFRPPXXX |
| Crédit Agricole | AGRIFRPPXXX |
| Crédit Lyonnais | CRLYFRPPXXX |
| Crédit Mutuel - CIC | CMCIFRPAXXX |
| HSBC | CCFRFRPPXXX |
| Société Générale | SOGEFRPPXXX |

Paule S-L

Source : Banque de France

BANQUE ET DECLARATION DE REVENUS

La banque a une obligation de vigilance. Elle doit donc s'assurer de l'identité du client, de son adresse de résidence et de l'origine de ses revenus pour prévenir une provenance douteuse.

Si un client dépose sur son compte une somme sortant de l'ordinaire, la banque peut demander de justifier l'origine des fonds.



Elle peut mettre à jour ces données en demandant périodiquement à son client sa déclaration de revenus. Une déclaration sur l'honneur peut être éventuellement acceptée par la banque.

Références légales :

- Arrêté du 02/09/2009 : application de l'article R. 561-12 du code monétaire et financier, définissant des éléments d'information liés à la connaissance du client et de la relation d'affaires aux fins d'évaluation des risques de blanchiment de capitaux et de financement du terrorisme.
- Arrêté du 31/07/2015 : la liste des pièces justificatives pour l'exercice du droit au compte auprès de la Banque de France.

Paule S-L
Source : CNIL

Consommation

DEJOUZ LES PIEGES DU PAIEMENT EN PLUSIEURS MENSUALITES



Achetez maintenant, payez plus tard ! Une myriade d'enseignes de vente propose, en ligne ou en magasin, le paiement fractionné à leurs clients. Ceux-ci peuvent ainsi régler leurs achats par carte bancaire en 3 ou 4 échéances, parfois sans frais, avec une première mensualité qui est le plus souvent versée le jour de l'acquisition.

En période d'inflation, cette option séduit de plus en plus de consommateurs qui ne veulent pas ou ne peuvent pas déboursier comptant une somme importante. Elle permet de lisser la dépense, les commerçants ne s'y trompent pas et accordent largement ce crédit qui ne dit pas son nom. Avant de vous laisser tenter par cette solution, mesurez-en bien le coût et les risques.

Un jeu d'enfants ou de dupes ?

Pour proposer ce type de paiement, aussi dénommé « Buy Now, Pay Later », les commerçants ont recours à des établissements financiers intermédiaires qui avancent les fonds au vendeur, puis prélèvent l'argent sur le compte bancaire lié à la carte ayant servi à l'achat.

Le recours au paiement fractionné, même sans frais, peut en revanche coûter cher au consommateur. S'il ne parvient pas à honorer une échéance, faute d'avoir les provisions le jour J, il s'expose à des pénalités librement fixées par le prêteur.

C'est un point que le client ignore souvent : le paiement fractionné, comme le mini-crédit, est un produit opaque qui échappe à la loi encadrant les crédits à la consommation.

Des pénalités et des frais cachés

Quand le délai de remboursement ne dépasse pas 3 mois et que le crédit est gratuit (ou comporte des intérêts et des frais d'un montant négligeable), ou lorsque le crédit est inférieur à 200 €, il s'agit d'une simple facilité de paiement. Les dispositions protectrices de la loi Lagarde ne s'appliquent pas. « *Aucune obligation légale relative à la publicité ne pèse sur les établissements financiers. La mention "Un crédit vous engage et doit être remboursé. Vérifiez vos capacités de remboursement avant de vous engager" ou l'indication du taux annuel effectif global (TAEG) ne sont pas requises ...* » alerte Matthieu Robin de l'UFC-Que Choisir qui pointe également qu'en cas de défaillance, « *il n'y a pas de garde-fou pour les pénalités de retard, alors qu'elles sont plafonnées à 8 % des sommes impayées avec les crédits à la consommation* ».

Avant de souscrire, lisez attentivement les conditions tarifaires, volontairement peu transparentes.

Attention aussi aux offres conditionnées à la détention de la carte de fidélité du magasin.

Un risque de surendettement



Le paiement fractionné explose avec l'essor de l'e-commerce. Les rares refus s'expliquent par une expiration de la validité de la carte bancaire antérieure à la dernière échéance ou par une carte à autorisation systématique.

Pour limiter le risque de surendettement des ménages, la Commission européenne révisé actuellement la directive 2008/48/CE relative au crédit à la consommation, de sorte que le paiement fractionné, le mini crédit et les prêts inférieurs à 200 € entrent dans son champ d'application.

Le texte prévoit aussi une évaluation plus rigoureuse de la solvabilité du consommateur. « *Les paiements fractionnés, qui sont de véritables crédits sans en porter le nom, ne pourront alors plus avancer masqués* », se réjouit Matthieu Robin.

Gibert B.

Sources : UFC-Que Choisir, Le Particulier

LE BONUS REPARATION



Depuis le 15 décembre 2022, les consommateurs peuvent bénéficier d'un bonus réparation qui s'applique à des produits qui ne sont plus sous garantie. Plus précisément, il devient possible de bénéficier d'une réduction sur le coût de la réparation (calculé selon le type d'appareil) pour

faire réparer son produit.

L'objectif est d'inciter les consommateurs à prolonger la durée d'usage de leurs équipements plutôt que d'acheter un appareil neuf en cas de panne, et lutter ainsi contre le gaspillage, le constat étant qu'aujourd'hui 90 % des pannes d'appareils électriques et électroniques ne conduisent pas à une réparation.

Une trentaine de catégories est, dans un premier temps, concernée (petits et gros appareils électroménagers, téléphonie, ordinateurs, vélos à assistance électrique, etc.). La liste des produits éligibles doit s'étendre chaque année jusqu'en 2025.

Le bonus est compris entre 10 et 45 €, calculé selon le type d'appareil, ce qui équivaut à environ 20 % du coût moyen d'une réparation.

Exemples de bonus : 10 € pour une machine à café, 25 € pour un lave-linge/lave-vaisselle, 45 € pour un ordinateur portable.

Pour accéder aux équipements éligibles et aux bonus correspondants, vous pouvez copier le lien suivant : <https://www.ecosystem.eco/fr/article/qualirepar-equipements-concernes>.

Il convient de noter que les produits encore sous garantie ne sont pas concernés par ce bonus, tout comme le remplacement d'accessoires, de batteries ou si le problème résulte d'un usage non conforme de l'appareil.

Pour bénéficier de ce dispositif, le consommateur devra obligatoirement faire appel à un réparateur labellisé QualiRépar, référencé pour ses compétences professionnelles. Par cela, il suffit de se rendre sur le site « ecosystem.eco » ou « Ecologic » pour identifier les points de réparation labellisés afin de bénéficier d'une réparation garantie et d'une réduction forfaitaire du prix de la réparation mentionnée directement sur la facture.

Pour le rendre plus attractif, le gouvernement a décidé, à partir du 1^{er} juillet 2023, de doubler certains montants, d'élargir la liste des pannes réparables et d'augmenter le nombre de réparateurs agréés.

Bernard I.

L'UFC-QUE CHOISIR ET LES PANIERS ANTI-INFLATION DES DISTRIBUTEURS AUCHAN, SYSTEME U, CARREFOUR

Face à la hausse des prix des denrées alimentaires, les enseignes de la grande distribution lancent des initiatives en proposant des listes d'environ 150 articles du quotidien « à prix coûtant » c'est à dire revendus mais avec un taux de marge minimal de 10 % par rapport au prix d'achat aux fournisseurs imposé par la loi Egalim. Impossible de contrôler si les articles sont effectivement revendus « à prix coûtant », faute de pouvoir consulter les contrats d'achat du distributeur. Le ministre de l'Économie a aussi proposé un « label anti-inflation », un logo tricolore représentant un caddie qui pourra être apposé sur les produits dont « les prix seront les plus bas possibles grâce à l'effort fait par les distributeurs ». Enfin les choix de certains produits laissent à désirer et l'ensemble de ces offres ne sont pas toujours disponibles.

À noter également que l'approche gouvernementale auprès des grandes surfaces vise une modération des prix dans le cadre d'un « trimestre anti-inflation » donc à durée limitée.

LES DISTRIBUTEURS

AUCHAN - Face à la flambée des prix, le distributeur a, comme ses concurrents, décidé de mettre en place des mesures pour éviter que l'inflation ne frappe de plein fouet le porte-monnaie de ses clients. Mais la méthode employée et la liste des produits font grincer des dents l'UFC-Que Choisir.

L'union des consommateurs reproche en premier lieu à Auchan d'avoir procédé à plusieurs hausses de prix avant de les bloquer. L'UFC-Que Choisir évoque en effet une augmentation moyenne des prix de 2 % en mars, ce qui correspondrait à une hausse de 22 % par rapport à mars 2022. L'association critique ainsi des hausses de prix supérieures à l'inflation en elle-même.

D'autre part, l'UFC-Que Choisir accable également Auchan pour la présence massive de produits de sa propre marque dans le panier anti-inflation.

L'association déplore ainsi que les choix pour les consommateurs soient restreints.



L'UFC-Que Choisir dénonce enfin l'absence de viandes et de fruits et légumes frais dans le panier anti-inflation d'Auchan, au profit d'un grand nombre de plats préparés et de paquets de gâteaux.

SYSTEME U - À première vue, la liste proposée par Système U paraît éclectique : légumes, viandes, plats préparés, produits du petit déjeuner, mais aussi quelques articles de puériculture, deux autres pour les animaux de compagnie et un zeste de produits d'hygiène. Néanmoins, et alors que les produits proposés sont censés aider les ménages à se nourrir à prix raisonnable, on peut s'interroger sur la présence de pas moins de 8 alcools différents.



Pour les enfants, est proposé un choix de plusieurs jus de fruits et sodas, classés Nutri-Score C, D ou E et, en accompagnement de ces boissons, des chips et des cacahuètes, également peu diététiques.

Autre point regrettable, l'absence de fruits et légumes frais. Système U préfère proposer une gamme de légumes en conserve, surgelés (diététiquement corrects) ou intégrés à des plats préparés. L'équilibre alimentaire conforme aux préconisations des autorités de santé publique n'est pas respecté (une bonne vingtaine de biscuits, viennoiseries et chocolats, ainsi que deux sachets de bonbons, figurent dans la liste).



« Pour constituer cette liste, nous nous sommes appuyés sur les produits de la marque U à forte rotation » justifie Thierry Desouches, porte-parole du distributeur ; « Nous avons essayé de

proposer une gamme large, même si on peut toujours trouver matière à interroger. Proposer des fruits et légumes frais était trop complexe à mettre en place, car leur achat n'est pas centralisé, mais géré localement par les magasins ». [Système U est un groupement d'indépendants - ndlr].

CARREFOUR - Depuis janvier, Carrefour propose également une liste de « produits essentiels à prix bloqués » pendant 100 jours, en guise de panier anti-inflation. Si les tarifs des produits alimentaires et d'hygiène qui y figurent sont effectivement stabilisés, la sélection comporte aussi des produits qui n'ont rien d'essentiel pour les consommateurs ; ainsi le grille-pain, les écouteurs intra-auriculaires ou la capsule de recharge de CO₂ peuvent-ils prétendre à ce titre, sans même parler du cintre ?



Quel que soit l'intérêt de la sélection ...

Dans sa modeste liste de 139 produits anti-inflation - Rappelons qu'un supermarché propose plusieurs milliers de références et un hypermarché plusieurs dizaines de milliers, quasiment tous sont ses Marques De Distributeur (MDD) -.

Autres produits « essentiels » selon Carrefour : des pistaches, des céréales au Nutri-Score D ou du soda.

On compte seulement 70 références alimentaires et 30 d'hygiène-droguerie. Les 39 autres produits se partagent entre textile, petite papeterie et petit équipement électroménager et bureautique.

La sélection de produits alimentaires et d'hygiène n'est pas non plus vraiment satisfaisante. Ainsi, Carrefour propose 7 jus de fruits et sodas, 5 desserts (biscuits, glace, flan, etc.), mais un seul type de pâtes. Il n'y a aucune offre en riz, huile ou moutarde, qui figurent parmi les aliments ayant subi la plus forte inflation depuis 1 an ! Néanmoins 4 fruits et légumes frais - tomates cerises, poivrons, oranges et citrons - sont dans le panier, même s'il ne s'agit pas de produits de base, comme les oignons, les carottes ou les pommes.

Prix bloqués depuis le début de l'année, mais pas avant ...

Le distributeur s'était engagé à bloquer les prix de ces produits du 31 décembre 2022 au 7 mai 2023. Nous avons vérifié ce qu'il en était pour ce distributeur. À ce jour, La promesse de bloquer les prix de 74 produits de grande consommation (alimentaires et hygiène-droguerie) jusqu'au 7 mai 2023 est tenue : leurs tarifs ont même reculé de 0,2 % en moyenne par rapport à février mais demeurent en hausse de 10,2 % sur un an suite à la forte inflation. Aussi un recul des prix de 0,2 % sur des produits de MDD qui n'en représentent que 20 à condition d'avoir mis dans son caddie les produits figurant sur cette liste !

METTRE EN AVANT LES MARQUES PROPRES



Pour les distributeurs, ces opérations de panier anti-inflation sont avant tout une opportunité pour mettre en avant leurs Marques De Distributeurs.

LETTRE OUVERTE A MME LA PREMIERE MINISTRE

À noter enfin que, pour freiner l'explosion des prix alimentaires en cessant de garantir une marge minimale de 10 % à la grande distribution, l'UFC-Que Choisir ainsi que deux autres associations de consommateurs ont adressé le 9 mars 2023 une lettre ouverte à Mme Élisabeth Borne demandant la suspension immédiate du relèvement du seuil de revente à perte.

Gibert B.

Sources : Capital du 17.03.2023, UFC-Que Choisir

VOL DE VOITURE : LES PIRATAGES DE CARTE SE MULTIPLIENT EN FRANCE



On dénombre en France pour l'année 2022, 134 000 voitures volées ! Un chiffre en augmentation de 9 % par rapport à 2021 ! Les méthodes utilisées pour ces sinistres projets sont majoritairement électroniques, menées au moyen d'appareils pirates.

La méthode la plus répandue parmi les vols électroniques est celle dite du « mouse jacking » ou « vol à la souris », c'est-à-dire au moyen d'un ordinateur.

Cette méthode consiste à pirater, grâce à un logiciel, le calculateur de la voiture, pour la démarrer électroniquement.

Comment s'y prennent les voleurs ?

Ils utilisent les faiblesses de l'électronique en se connectant à la prise OBD aussi appelée « prise diagnostic ».

Grâce à elle les mécaniciens se connectent à l'ordinateur de bord de la voiture, pour, comme son nom l'indique, retrouver la source d'un problème ou mettre à jour les logiciels internes.

Au moyen d'un ordinateur externe, les voleurs parviennent à forcer les systèmes de sécurité du constructeur pour démarrer la voiture. Ils vont encore plus loin en allant jusqu'à créer une nouvelle clé à partir des informations contenues dans le système.

D'après une étude de l'ADAC (Automobile club allemand), seulement 5 % de nos clés seraient suffisamment protégées pour empêcher la création d'une copie électronique.

Comment font-ils pour accéder à la prise diagnostic lorsque la voiture est verrouillée ?

... Avec ce même ordinateur pirate ! Il leur suffit de se rapprocher de la maison devant laquelle est garé le véhicule pour détecter la clé et déverrouiller la voiture à distance ! Un scénario « vicieux » et très bien rodé.

Comment se protéger ?



... En optant pour les bonnes vieilles méthodes : acheter un antivol pour verrouiller le volant et/ou les pédales et déverrouillable uniquement avec une clé, non électronique celle-ci.

Une autre technique consiste à ranger vos clés de voiture le plus loin possible de cette dernière dans les étages de la maison ou au fond de l'appartement et non dans l'entrée ! De quoi être sûr que votre voiture sera plus en sécurité.

Gilbert B.

Source : Média365

LA CONTREFAÇON

L'Institut national de la propriété intellectuelle (INPI) définit la contrefaçon comme « la reproduction, l'imitation ou l'utilisation totale ou partielle d'un droit de propriété intellectuelle sans l'autorisation de son propriétaire ».

Où en trouve-t-on ?

La contrefaçon se trouve dans tous les secteurs de consommation : vêtements, parfums, électronique, pièces d'automobile, médicaments, jouets, logiciels, etc.

Le consommateur peut y être confronté aussi bien par des achats sur Internet que sur des points de vente physiques classiques.

Comment repérer une contrefaçon ?

Pour repérer une contrefaçon, il faut être attentif à plusieurs indices :

- le lieu de vente : s'il est inhabituel, il s'agit probablement d'une contrefaçon
- le prix : un prix particulièrement bas pour un article qui a habituellement un prix élevé
- la qualité : imperfections et matériaux médiocres
- l'étiquetage : des étiquettes mal imprimées, avec des fautes d'orthographe ou mal traduites peuvent révéler une contrefaçon
- l'emballage : un emballage de mauvaise qualité qui ne correspond pas à la valeur du produit



Et sur Internet ?

Il est conseillé de vérifier les points suivants :

- le professionnel est clairement identifié avec son nom et ses coordonnées (attention aux sites de vente hors Union européenne !)
- les frais, la date de livraison, les modalités de paiement, les conditions générales de vente, le droit de rétractation et la garantie légale de conformité sont clairement mentionnés.

Quels sont les risques pour le consommateur face à une contrefaçon ?

Pour les consommateurs, acheter une contrefaçon présente plusieurs risques :

- le produit n'est pas de bonne qualité
- le produit n'est pas certifié aux normes françaises ou européennes et peut être dangereux
- le produit ne dispose d'aucune garantie
- il peut y avoir une forte amende (une à deux fois le prix du « vrai » produit)
- ... et des sanctions pénales : 300 000 € d'amende et 3 ans de prison

Comment signaler une contrefaçon ?

Il faut contacter la direction départementale de la protection des populations (DDPP) ou la direction départementale de l'emploi, du travail, des solidarités

et de la protection des populations (DDETSPP), du lieu de résidence du consommateur ou pour un achat sur internet « internet-signalment.gouv.fr »

Paule S-L

Source : Bercy Infos

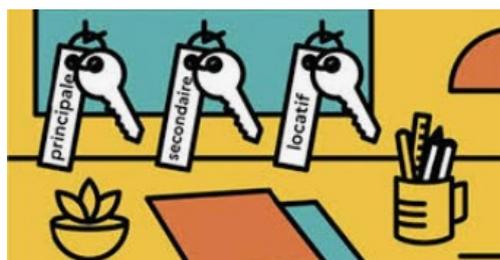
Fiscalité

BIENS IMMOBILIERS : NOUVELLE OBLIGATION DECLARATIVE

Depuis le 2 août 2021, si vous êtes propriétaire, la rubrique « Gérer mes biens immobiliers » du site « impots.gouv.fr » vous permet de consulter vos biens sur tout le territoire et leurs caractéristiques.

Ce service s'est enrichi progressivement de nouvelles fonctionnalités. Ainsi, depuis le 18 novembre 2022, les usagers peuvent réaliser les démarches suivantes :

- déclarer leurs travaux d'agrandissement ou d'aménagement comme un garage, une piscine ou une véranda en ligne. Le service propose également un pré-remplissage simplifié et un accompagnement personnalisé.
- effectuer une déclaration de fin de travaux depuis le service en ligne. Il n'est désormais plus nécessaire de se déplacer.
- mettre à jour leurs démarches fiscales entièrement en ligne, une fois les travaux de construction ou d'aménagement terminés.
- répondre depuis leur espace aux demandes de l'administration concernant des locaux existants, afin de vérifier la justesse des éléments d'évaluation dont elle dispose.



En 2023, l'ensemble des propriétaires (personnes physiques et personnes morales) est soumis à une nouvelle obligation déclarative pour les locaux d'habitation, conséquence de la disparition de la taxe d'habitation. Un message a été envoyé par la DGFIP sur les messageries des contribuables.

Tous les propriétaires devront indiquer à quel titre ils occupent chacun de leurs locaux ou l'identité des occupants autres, la période d'occupation (situation au 1^{er} janvier 2023) et le montant des loyers perçus. En cas d'indivision, la déclaration incombe à l'usufruitier occupant le bien.

Cette déclaration est à réaliser en ligne le 30 juin 2023 au plus tard, via le service en ligne

« Gérer mes biens immobiliers » à partir de l'espace sécurisé d'impots.gouv.fr. Elle est pré-remplie des éléments connus par l'administration fiscale.

Ensuite, seul un changement de situation nécessitera une nouvelle déclaration.

En cas d'erreur dans les caractéristiques du bien, il est possible de le signaler à la DGFIP via votre messagerie sécurisée. Il est conseillé de réserver le signalement aux erreurs importantes car les rectifications risquent de vous entraîner dans les méandres administratifs.

Il est prévu une amende de 150 € en cas de non-déclaration au 01/07/2023.

En cas de besoin d'assistance pour effectuer cette déclaration ou de problème d'accès aux services en ligne, il est possible :

- d'appeler le 0 809 401 401 (service gratuit + prix d'un appel) (numéro difficile d'accès par moment)
- de se rendre directement dans le service des impôts
- de se rendre dans l'espace France services le plus proche pour accéder à un ordinateur en libre-service et bénéficier au besoin d'un accompagnement personnalisé.

Christian B. & Bernard I.

Source : DGFIP

Immobilier / Copropriété

L'AUDIT ENERGETIQUE



Depuis 2006, tout propriétaire qui souhaite vendre ou mettre en location son logement doit, entre autres, confier la réalisation d'un diagnostic de performance énergétique (DPE) à un professionnel certifié.

Cet outil de mesure évalue, au travers d'une étiquette allant de « A » (logement hautement performant) à « G » (logement

particulièrement énergivore), la consommation d'énergie d'un logement ou d'un bâtiment et ses émissions de gaz à effet de serre.

Depuis le 1^{er} avril 2023, la mise en vente des logements les plus énergivores, c'est-à-dire classés F ou G par le DPE, doit s'accompagner d'un autre document : l'audit énergétique qui a été institué dans le cadre de la loi portant sur la lutte contre le

dérèglement climatique et le renforcement de la résilience du 24 août 2021.

Il consiste en un état des lieux détaillé de la performance énergétique et environnementale d'un logement.

Ce document vise principalement à sensibiliser le futur acquéreur aux questions de transition écologique et énergétique et à l'orienter en lui proposant des scénarios de travaux d'amélioration de la performance du logement concerné.

Cette obligation sera progressivement étendue :

- à partir du 01/01/2025 aux logements classés E
- à partir du 01/01/2034 aux logements classés D

C'est au propriétaire d'engager la démarche avant même la mise en vente de son bien afin de remettre au potentiel acquéreur l'audit énergétique dès la première visite et, au plus tard, le jour de la signature de la promesse de vente.

L'audit énergétique apporte des informations complémentaires au DPE et ne le remplace pas. Il repose sur une analyse plus complète et comporte notamment :

- Un état des lieux général du bien (caractéristiques thermiques et géométriques, indications sur les équipements de chauffage, de ventilation, d'éclairage ...)
- Une estimation de la performance du bâtiment
- Des propositions de travaux de rénovation permettant d'améliorer le niveau de performance énergétique
- L'estimation des économies d'énergie
- Des ordres de grandeur des coûts des travaux proposés
- La mention des principales aides publiques mobilisables

L'audit énergétique doit être réalisé par un professionnel qualifié, disposant d'une assurance qui couvre les conséquences d'un engagement de sa responsabilité

Pour les maisons individuelles, les professionnels qualifiés sont :

- Les diagnostiqueurs immobiliers certifiés
- Les bureaux d'études et entreprises qualifiés « audit énergétique en maison individuelle » (qualification OPQIBI 1911)
- Les entreprises disposant du label « Reconnu garant de l'environnement (RGE) »
- Les sociétés d'architecture et architectes inscrits à l'ordre et ayant suivi une formation

Pour les immeubles à usage d'habitation comprenant plusieurs logements, les professionnels qualifiés sont :

- Les bureaux d'études « audit énergétique des bâtiments (tertiaires et/ou habitations collectives) » (qualification OPQIBI 1905)
- Les sociétés d'architecture et architectes inscrits à l'ordre et ayant suivi une formation.

Vous trouverez ci-après deux adresses utiles pour trouver les coordonnées d'un professionnel certifié :

- <https://france-renov.gouv.fr>
- <https://diagnostiqueurs.din.developpement-durable.gouv.fr/index.action>

La durée de validité de l'audit énergétique est de cinq ans, contre dix ans pour le DPE.

Le tarif de cette prestation n'est pas réglementé et varie donc d'un professionnel à l'autre. Le mieux est de faire établir des devis par plusieurs professionnels.

Pour vous aider dans votre choix de travaux et/ou prestations, tels que l'audit énergétique, vous pouvez faire appel gratuitement à un conseiller spécialisé en travaux de rénovation de l'habitat. Rendez-vous sur France Rénov' pour contacter un conseiller ou trouver des renseignements.

Bon à savoir

- En tant que propriétaire, vous devez fournir un logement dit « décent » au locataire. Depuis le 1^{er} janvier 2023, un logement est qualifié d'énergétiquement décent lorsque sa consommation d'énergie finale estimée par le DPE est inférieure à 450 kWh/m².
- Les logements dont la consommation d'énergie dépasse cette valeur ne peuvent plus être proposés à la location.
- Cette mesure s'applique aux nouveaux contrats de location conclus et aux contrats renouvelés ou tacitement reconduits à compter du 1^{er} janvier 2023 en France métropolitaine. Elle concerne les logements du parc privé et social et ne s'applique pas aux locations saisonnières.

Bernard I.

Source : Ministère de la Transition écologique
Décret n° 2022-780 du 4 mai 2022
Article L.126-28-1 du CCH

Santé

LA CARTE VITALE NUMERIQUE



Testée dans 8 départements en 2022, la carte vitale numérique « e-carte d'assurance maladie » va se généraliser progressivement à tout le territoire de 2023 jusqu'à fin 2025.

Cette nouvelle carte se présente sous la forme d'une application mobile, baptisée « apCV ». Elle contient « les données de l'utilisateur, l'identifiant national de santé et les données de suivi des utilisations de la carte ». Elle vise à offrir des « fonctionnalités innovantes » et à favoriser le « déploiement du numérique dans le domaine de la santé », selon un avis de la CNIL. Avec un accès aux feuilles de soin sécurisé et fiabilisé, ce dispositif devrait réduire les fraudes et le risque d'erreurs ou de rejets de facture. L'application permet aussi l'accès aux services et fonctionnalités de l'Assurance Maladie.

La carte vitale matérielle pourra toujours être utilisée. Chaque bénéficiaire aura une seule carte vitale sous chacune des deux formes disponibles. Pour le moment, l'obligation d'avoir l'e-carte n'est pas à l'ordre du jour.

Attention aux escrocs ! Ce nouveau dispositif va à coup sûr ouvrir la porte à des tentatives d'escroquerie avec menace de « perdre sa carte vitale en l'absence de e-carte » qui auront pour but de capter les coordonnées confidentielles de l'assuré. Les consommateurs doivent donc rester très vigilants. Ce sera à l'assuré de faire la démarche de téléchargement qui reste facultative. Aucune caisse de l'assurance maladie ne contactera l'assuré pour lui imposer l'e-carte.

Paule S-L

Sources : Ameli – CNIL

Télécoms / Opérateurs

BLOCTEL : EN COMPRENDRE LE FONCTIONNEMENT

La loi n° 2014-344 du 17 mars 2014 relative à la consommation permet à toute personne de refuser d'être démarchée par téléphone par un professionnel avec lequel elle n'a pas de relation contractuelle en cours.



[bloctel.gouv.fr](https://www.bloctel.gouv.fr)

L'inscription est valable trois ans quand elle a été prise à partir du 2 avril 2019.

A l'issue de ces trois ans, un courriel est envoyé au consommateur qui peut se désinscrire.

Sans réponse de sa part l'abonnement est reconduit automatiquement.

Contrairement à ce que le nom peut suggérer, il n'y a pas de blocage automatique d'accès mais une interdiction d'appeler faite aux professionnels. Cela dépend bien sûr de leur volonté à respecter la loi ! Le fait d'être sur « liste rouge » ne protège pas non plus complètement des appels de démarchage.

Les cas de dispense

- relation contractuelle existant entre le professionnel et le consommateur
- prospection pour vente de journaux, de périodiques ou de magazines
- institut d'études, de sondages, association à but non lucratif

Les particuliers

L'inscription est gratuite avec les modalités suivantes :

- 1- Inscription sur la liste contre le démarchage téléphonique (jusqu'à 10 numéros)
<https://www.bloctel.gouv.fr/>
- 2- Réception d'une confirmation sous 48h par courriel
- 3- Validation de l'inscription
- 4- Les numéros sont inscrits sur la liste 30 jours plus tard

Les professionnels

La consultation est payante sous plusieurs formes d'abonnement pour un nombre arrêté de numéros et un coût par numéro supplémentaire.

Le professionnel (artisan, commerçant, entreprise, ...) doit ouvrir un compte sur BLOCTEL pour accéder à la liste afin de la consulter avant tout démarchage téléphonique.

La DGCCRF

Elle contrôle le respect par les professionnels de leurs obligations liées à l'utilisation de BLOCTEL.

Elle a mis en œuvre un plan de contrôles renforcés et systématiques des numéros les plus signalés par les consommateurs.

C'est pourquoi, le particulier doit signaler tout abus de façon à alimenter la base de données des entreprises en infraction.

En 2020, les contrôles, réalisés principalement à la suite de signalements, montrent que la moitié des établissements contrôlés ne respectaient pas la loi.

- 791 établissements contrôlés
- 185 avertissements
- 175 mesures de police administrative
- 49 procès-verbaux administratifs
- 3 procès-verbaux pénaux

Comme suite à cette enquête, depuis le 01/03/2023, les plages autorisées pour le démarchage téléphonique sont celles du lundi au vendredi, de 10H à 13H et de 14H à 20H. Il est interdit le samedi, le dimanche et les jours fériés.

La DGCCRF a prévu des enquêtes à venir pour exercer une surveillance accrue et continue dans ce secteur.

Les sanctions

Les professionnels qui ne respectent pas la réglementation peuvent encourir jusqu'à 375 000 € d'amende (75 000 € pour une personne physique). Dans tous les cas de figure (sous-traitance notamment), la responsabilité incombe à la société donneuse d'ordre.

Quelques « trucs » pour se débarrasser des démarcheurs

Ne pas répondre n'empêchera pas les rappels.

Si on choisit de répondre :

- Il est conseillé de noter régulièrement les numéros d'appel, les heures, le nom de la société et celui de l'interlocuteur (souvent un prénom) ; c'est une contrainte mais c'est indispensable pour faire un signalement sur BLOCTEL ou pour déposer plainte en cas de harcèlement.
- Le démarcheur peut prétendre appeler, par exemple, au nom d'EDF, de l'ANAH ou de la Mutualité française, or ces organismes ne font aucun démarchage ; le dire à l'interlocuteur pour lui montrer que l'on n'est pas dupe et faire un signalement BLOCTEL.
- S'il s'agit de devis de travaux, de prestations diverses, nous déconseillons d'accepter la rencontre ; les arguments « devis gratuit,

expertise gratuite » ou « diagnostic obligatoire » ne sont que des subterfuges pour piéger le consommateur.

- Refuser fermement, indiquer l'inscription sur BLOCTEL, rappeler l'amende encourue et exiger la suppression de son numéro au nom également du RGPD sous peine de dépôt de plainte auprès de BLOCTEL.

RAPPEL sur les démarchages interdits
Économies d'énergie (loi du 24/07/2020)
CPF (loi du 19/12/2022)

Paule S-L

Source : Ministère de l'Economie

ABONNEMENT SANS CONSENTEMENT

Un phénomène récurrent est constaté par notre AL :

Lors de la souscription d'un abonnement auprès d'un opérateur, le consommateur s'aperçoit qu'il est prélevé d'une somme correspondant à un abonnement qu'il n'a pas souscrit (CANAL+ par exemple) car l'opérateur a communiqué en toute illégalité ses coordonnées ...

Il doit donc demander le blocage des prélèvements à sa banque et le remboursement des sommes prélevées sans mandat. Il faut rappeler à l'ordre l'organisme par lettre recommandée avec avis de réception pour dénoncer ce procédé malhonnête.

En effet « Tout contrat conclu à la suite d'une pratique commerciale illicite mentionnée à l'article L.121-12 du Code de la consommation est nul et de nul effet ».

Rappel

Tout consommateur peut à tout moment demander à sa banque l'annulation d'un mandat de prélèvement (SEPA) quel que soit le bénéficiaire car le consommateur est seul responsable de la gestion des mandats accordés.



Paule S-L

Sources : Code civil Article 1127-2
Code consommation Articles L121-12 & L132-16

Litiges résolus

ORANGE AUX ABONNES ABSENTS



Monsieur JP.F. titulaire d'un contrat Orange-Fibre constate l'interruption de ce service en septembre 2022. L'intervention d'Orange aboutit à la conclusion que la liaison fibre est interrompue à

l'extérieur du domicile.

Plusieurs appels d'Orange annoncent le rétablissement rapide du service, sans résultats.

Pendant ce temps, Orange continue à facturer le service non rendu.

En janvier 2023 Monsieur JP.F. renvoie une nouvelle lettre recommandée à Orange sans résultats.

Il nous contacte en février 2023 et décide de devenir adhérent de l'UFC Que Choisir pour avoir notre aide sur ce litige.

Nous intervenons auprès d'Orange et obtenons le rétablissement de la ligne et le remboursement des factures indues, avec un geste commercial pour Monsieur JP.F.

Alain L.

UNE TROTINETTE RECALCITRANTE



Madame V.C. achète en mars 2022, sur Amazon, une trottinette électrique, pour plus de 1 000 €.

En septembre 2022, la trottinette tombe en panne.

Amazon contacté, indique que comme il s'agit d'un produit « marketplace » la trottinette doit être renvoyée au

fabriquant en Pologne, ce que fait Madame V.C.

Un mois plus tard n'ayant pas de retour Madame V.C. contacte le fabriquant qui l'informe que la trottinette réparée a eu un problème d'acheminement et est revenue en Pologne mais qu'il va la renvoyer.

Mi-novembre la trottinette arrive, mais elle a été cassée dans le transport.

Désespérée, Madame V.C. nous contacte et décide d'adhérer à l'UFC Que Choisir pour bénéficier de notre soutien sur ce litige.

Notre intervention auprès d'Amazon entraîne le remboursement, en quelques jours, de la somme versée par Madame V.C. pour cet achat.

Alain L.

REMBOURSEMENT DE MATERIEL PERDU AVEC COLISSIMO

M. X nous contacte pour un litige avec la Poste datant de mai 2022.

Après un achat sur une place de marché, et après avoir réceptionné sa commande, il s'aperçoit que le matériel n'est pas conforme. Il appelle alors la place de marché qui lui demande de renvoyer le matériel au fournisseur et lui transmet l'adresse de ce fournisseur basé en Espagne.

M. X utilise alors les services de la Poste et envoie le matériel en Colissimo avec une assurance pour une valeur 350 €. Sur le service de la Poste en juin 2022, le colis est toujours noté en cours d'acheminement.

La place de marché confirme que rien n'a été reçu. M. X contacte le service client de la Poste pour avoir le remboursement lié à son assurance, sans succès. Il fait également appel au médiateur de la poste en septembre 2022, qui lui renvoie une preuve de livraison de la SEUR, société qui œuvre pour la Poste en Espagne. Problème : aucun lien entre le numéro de Colissimo et le numéro SEUR.



M. X fait appel à l'UFC de la Boucle en janvier 2023. Après un premier courrier au service client de la Poste, sans réaction, nous intervenons alors auprès du Directeur Qualité et Satisfaction client qui nous aidera à trouver une solution rapidement.

M. X a reçu son remboursement en lien avec l'assurance début mars 2023.

Philippe F.

Qui sommes-nous ?



L'Union fédérale des consommateurs-Que Choisir (UFC-Que Choisir) est l'une des quinze associations agréées par l'État pour défendre les droits des consommateurs sur le plan national (code de la consommation). Elle compte plus de 140 associations et plus de 140 000 adhérents.

L'association locale est exclusivement gérée et animée par des bénévoles qui ont acquis des compétences grâce à leur expérience, notamment professionnelle, et des formations régulièrement renouvelées, compétences qu'ils mettent à la disposition des consommateurs. Son action porte sur la défense du consommateur en rapport avec un professionnel. Ce n'est pas un cabinet d'avocats ; elle ne peut, ni intervenir si une action en justice a été engagée, ni se substituer au consommateur qui a décidé d'engager une procédure.

Les bénévoles conseillent tous les consommateurs qui les sollicitent mais ne peuvent traiter au fond que les litiges présentés par les adhérents, résidant en principe sur l'une des 17 communes de notre zone géographique. Le département des Yvelines compte cinq associations.

Adhérer

Les adhésions et les dons constituent la principale ressource financière de l'association locale (85 % de son budget). Ce soutien financier est indispensable à la poursuite et au renforcement des actions de l'association.

La cotisation annuelle est de :

- 15€ pour l'adhésion sympathisant & 15 € supplémentaires en cas de traitement d'un litige
- 30 € pour l'adhésion plénière

Moyens de paiement

- Par carte bancaire sur notre site
- Par chèque envoyé à l'adresse ci-contre
- En espèces, lors d'une permanence

Le bulletin d'adhésion est disponible sur le site

Nous contacter



Le Forum
3 avenue des Pages
78110 Le Vésinet

laboucle.ufcquechoisir.fr

contact@laboucle.ufcquechoisir.fr

06 08 90 20 16

Permanences en présentiel au Forum

Sans rendez-vous

les jeudis de 14H30 à 16H45

Sur rendez-vous (à prendre sur le site)

les 1^{er} et 3^e samedis du mois de 10H00 à 11H30

Déclarer un litige

- Pour les résidents **DANS** notre zone géographique (voir ci-après), sur notre site, accès « **SOUMETTRE UN LITIGE EN LIGNE** »
- Pour les résidents **HORS DE** notre zone géographique souhaitant tout de même adhérer à notre association, nous contacter tout d'abord via contact@laboucle.ufcquechoisir.fr
- En apportant tous les documents et leurs copies lors d'une permanence
- Par courrier Poste

Notre zone géographique

Aigremont Bougival Chambourcy
Chatou Crespières Croissy-sur-Seine
Davron Feucherolles Herbeville
Mareil-Marly Marly-Le-Roi Montesson
Le Pecq Le Port-Marly Le Vésinet
Les Alluets-le-Roi
Saint-Germain-en-Laye / Fourqueux